

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT. LION AIR. (2) Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. LION AIR. Penelitian ini dikategorikan dalam penelitian studi kasus, dengan populasi seluruh pelanggan PT. LION AIR dengan sampel sebanyak 100 penumpang yang menggunakan penerbangan PT. LION AIR. Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda, uji F, dan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang, manajemen waktu, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the effect of service quality, passenger baggage handling and time management together on customer satisfaction at PT. LION AIR. (2) The effect of service quality, passenger baggage handling and time management partially on customer satisfaction at PT. LION AIR. This research is categorized as a case study research, with a population of all customers of PT. LION AIR with a sample of 100 passengers using PT. LION AIR. The analysis technique used is multiple linear regression test, F test, and T test. The results showed that (1) the effect of service quality, passenger baggage handling and time management together have an effect on customer satisfaction. (2) Service quality, passenger baggage handling and time management have an effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, passenger baggage handling, time management, customer satisfaction.